



## Praxistipp:

**Wie zeigen Sie Ihren Patienten, dass Sie gerade in Ihrer Praxis gut aufgehoben sind in Zeiten von Covid 19 und auch sonst 😊**

1. **Zeigen Sie sichtbar Hygiene-Standards auf**  
Desinfektionsspender am Eingang  
Zusätzliche Kontrolle und Desinfektion von Türklinken, Toiletten, Abstellflächen  
Sichtbar abgehakt durch Checklisten
2. **Bieten Sie für die öffentlichen Aufenthaltszonen Schutzmasken an**, falls der Patient keine dabei hat.
3. **Entfernen Sie aus Aufenthaltsbereichen Gegenstände die durch mehrfachen Gebrauch unhygienisch sein könnten** wie z.B. Zeitschriften. Bieten Sie dafür elektronische Kanäle wie ein Praxis-WLAN oder ein TV-Screen an.
4. **Entzerren Sie Besucher- und Wartezonen so, dass die Abstandsregeln eingehalten werden können**  
und bitten Sie in dem Zusammenhang die Patienten ohne Begleitung wo erforderlich mit max. 1 Begleitung in die Praxis zu kommen.
5. **Überarbeiten Sie Ihr Terminsystem und achten auf Termintreue und Pünktlichkeit**  
Indem jeder Termin schriftlich per SMS, mail oder telefonisch bestätigt wird verbessern Sie nachweislich die Termintreue.  
Bei dieser Aktion besteht auch die Möglichkeit die Patienten gezielt auf die Standards aufmerksam zu machen und Sicherheit und Wohlfühl zu vermitteln.  
Am besten sollten auch auf Ihrer Webseite oder in den Social Media Kanälen Ihre Standards publik gemacht werden.
6. **Sorgen Sie für geringe Wartezeiten für die Patienten**  
Dies sollte bei einem gut organisierten Bestellsystem sowieso nicht vorkommen.  
Insofern eine Chance das Praxismanagement zusätzlich zu optimieren.
7. **Bieten Sie für geeignete Fälle auch Video-Sprechstunden an**, wenn dies der Problem-Lösung dient
8. **Zeigen Sie durch geeignete Kanäle in der Praxis (TV) und auf ihren Medialkanälen an, welchen Wert Hygiene und Sauberkeit generell in Ihrer Praxis hat** und welche Maßnahmen Sie zur Vermeidung von Krankheiten und Infektionen „hinter den Kulissen“ betreiben.



9. **Sprechen Sie mit den Patienten** – bei der Beratung wie wertvoll Ihnen das Wohlbefinden und die Gesundheit der Patienten und des Teams sind
10. **Schützen Sie sich und ihre MitarbeiterInnen**  
Beispiel an der Rezeption durch geeignete Abstands-Schutz-Vorrichtung.  
In der Behandlung durch geeignete Kleidung und Schutzmasken und Handschuhe  
Händeschütteln als Höflichkeits-Standard darf in diesen Zeiten entfallen
11. **Erzeugen Sie durch geeignete Musik eine positive Stimmung**  
Es darf auch wieder gelacht werden. Wichtig ist, dass die durch Medien und Masken aufkommende Angst- und Panik-Stimmung in Ihrer Praxis keine Verbreitung findet.
12. **Schulen Sie daher Ihre MitarbeiterInnen und ÄrztInnen** noch intensiver in positiver Kommunikation im Umgang mit den Patienten
13. **Treten Sie positiv und selbstbewußt Ihren Patienten** gegenüber und nehmen Sie deren Befindlichkeiten und Wünsche ernst
14. **Treffen Sie verbindliche Vereinbarungen mit Ihren Patienten und halten diese auch ein.** Vereinbaren Sie stets Folgetermine!
15. **Lassen Sie sich und Ihre Praxis bewerten und bedanken Sie sich auch bei Ihren Patienten, für positive Bewertungen und für konstruktive Kritik.**  
Bewertungsprotale wie Jameda oder Google sollten Ihnen wichtig sein um eine Einschätzung des Gesamtbildes Ihrer Praxis zu erhalten

Gez.  
Ursula Weber  
PRAXISERFOLG® GmbH